

## 本周人物点击

## 施建荣:修补医患关系的搭桥者



## 细致调查化解纠纷

2014年6月,即将参加高考的学生小王因肚子经常疼痛,到兰溪名医馆就诊。连续服用医生开的中药后,小王的症状并没缓解,反而疼得更厉害,结果高考成绩不理想。小王和他的父母认为,高考失利是因小王服用了名医馆开的药,高考期间拉肚子所致,于是向对方索赔6万元,但名医馆只肯赔偿2.6万元,双方找到了医调委调解。

施建荣认为,此案调解的焦点在于小王高考失利究竟是因其原本成绩不理想所致还是拉肚子所致。为此,他向学校师生详细调查了解小王的学习情况,得知小王刚进学校时成绩还不错,但后来慢慢走“下坡路”,最后一学期成绩跌至全班倒数第五名。

随后,施建荣与小王家长拉家常,一边作心理疏导,一边讲解法律法规。在事实面前,小王家长最终与名医馆达成调解协议,接受了3.1万元的赔偿。从8月8日受理到8月10日调解成功,施建荣仅用了3天时间。

## 挺身而出平息风波

医调委调解员并不好当,不仅要对医疗知识“滚熟”,对医疗法律法规心中有数,还要具备良好的协商技巧。

2013年8月,施建荣接到医调委的电话,称一名女士因医院无法将其脚伤医好,与院方发生纠纷。施建荣匆匆赶到现场,此时患者家属人多势众,正与院方剑拔弩张地对峙着。施建荣毫不犹豫地冲在了最前面:“我是医疗纠纷人民调解委员会的调解员,大家不要乱来,请相信我会公平公正、依法处理这件事。”随即,施建荣一边组织人员安慰患者亲属,一边疏导围观群众,有效控制了现场。接下来,他召集双方当事人进行调解,反复做工作,整整24小时不眠不休。最终,双方达成了赔偿协议。

“医疗纠纷往往是因医患之间沟通不畅导致的,调解员应该在两者间搭一座桥,一方面为患者解惑,让大家理解医生的工作;另一方面把患者的想法反馈给医疗机构,让医疗机构更好地服务患者。”施建荣说,修补医患关系,让医患关系越来越和谐是他最想做的事,他将继续搭好这座沟通桥梁。

## 表情

## 暖心

姜丽霞:

## 把派出所打造成大家庭



通讯员 朱建峰

龙门派出所是富阳区乃至杭州最偏远和条件艰苦的派出所之一,可在这里工作的民警谈起派出所,却总是咧开嘴笑,因为“我们所是一个大家庭”!

让民警有“家”的感觉,正是该所凝聚警心的秘诀。以暖心家风三步曲为抓手,在派出所打造“家庭式氛围”,从而提升民警职业归属感、增强队伍凝聚力。这一模式的倡导者、执行者,就是该所教导员姜丽霞。

“以家人情感理解尊重民警”是暖心家风三步曲之一。龙门派出所地处远山区,平均海拔在300到500米,交通不便,所里13位民警有一半来自富阳以外地区。2014年9月,姜丽霞任龙门派出所教导员,她提出:“在队伍管理上,我们应该把民警当家人,以民警满意为首要目标。”

为此,姜丽霞把每位民警、辅警都当作家人来对待,充分理解和尊重每个人的个性并挖掘其特长和潜能。她到所里的第二年,有位民警在案件办理中被当事人投诉。姜丽霞经过调查,了解到民警执法程序正当,她在与民警谈心帮助疏导情绪的同时,及时与上级沟通,表明态度。她还与投诉人交流,化解矛盾,最终顺利解决该投诉件。姜丽霞认为,民警没错就不应“背锅”,但民警被投诉,说明做事的方式方法还有不足,要帮助督促改进。正是这样以家人的情感理解尊重民警,姜丽霞与同事之间建立了信任关系,民警能更好地理解所里的工作部署,更积极主动地整改工作中的不足。

“以家庭联盟促进责任担当”是三步曲之二。今年6月,龙门派出所结合父亲节举办了第三届“警属日”活动,当天警属们积极参加,因为这已成为每年警属谈心交流的固定聚会。姜丽霞经常说,一个没有家庭责任感的人,不可能有真正的社会责任感。因此,她充分发挥女同志方便与警嫂沟通的优势,下大力气经营警属阵地,而有了警属的支持和理解,民警就可以轻松上阵。

“以家庭氛围营造和谐警营”是三步曲之三。警营就是民警的家,所班子就是家长。姜丽霞在当好队伍管理者的同时,更加注意当好服务者。每逢所里民警、辅警生日,所里就会为寿星送上长寿面;遇到中秋、除夕等重大节日,所里都会邀请值班民警的家属来所里共度佳节;碰上节日,所里的食堂就会准备好应景的食品,如乌米饭、端午粽、清明团等。不仅如此,姜丽霞还“想民警所未想、做民警所未做”,为警属送上生日祝福、为孩子准备节日礼物……

“把派出所打造成家”,姜丽霞的用心经营,换来的是警属对民警工作的支持。民警加班,家属不仅没抱怨,还会大力支持。一次半夜突发警情需要全所加班,家住萧山的一名警属二话不说,把5岁的女儿交给老人,开车来回百里送丈夫回所加班。

Z 通讯员 胡伟 陈莹 本报记者 汪基建

施建荣是兰溪市医疗纠纷人民调解委员会(以下简称“医调委”)的一位“元老级”人物。2003年,他开始从事调解工作,2010年加入兰溪市医调委。从那开始,施建荣就以公平公正之心化解了一起起医患矛盾,为营造良好的医疗环境筑起了一道防线。截至目前,他已调解医疗纠纷139件,调解成功率高达98.8%。

一颗公正的心,一句暖心的话,筑就一条和谐的路,群众亲切地称施建荣为“贴心人”。施建荣也连续五年被评为兰溪市综治工作先进个人,2006年被评为浙江省司法行政工作先进个人。在不久前最高人民法院、司法部联合召开的全国人民调解工作会议上,他被授予2016年度“全国模范人民调解员”荣誉称号。

## 影像

## 香港小学生走进天安门国旗护卫队营地



新华社

7月11日,天安门国旗护卫队战士在给香港小学生讲解站姿要领。

当日,天安门国旗护卫队营地迎来一批特殊的小客人,他们是来自基本法全港校际问答比赛学习团的百名香港小学生。国旗护卫队的8位士兵为香港的小朋友进行了简短的“军训”。

基本法全港校际问答比赛是由香港教育局和三联书店联合举办的一项知识问答比赛,从2015年到2017年连续举办了三届,取得了良好的社会效益。此次学习团的师生包括从全港26个参加过比赛的学校中选出的100名小学生和11位老师。

## 留声机

“不能把童书做成快餐。做童书不是一锤子买卖,而是要靠良心、靠品质,还要有韧劲。”

——蒲公英童书馆总编辑颜小鹂说。日前在京举办的第三届中国童书博览会上,来自童书出版、儿童教育等领域的专家共同为当前中国童书发展“把脉”,探讨原创童书的发展模式和发展方向。

“绣花功夫重在平时,一个好的村级组织,只有在日常工作中为群众办实事、好事,才会真正赢得群众的信任和支持。现在的工作,党员群众365天都在为我们打分、投票!平常不努力,难题来了临时抱佛脚,群众不买账!”

——北京丰台区张仪村党总支书记吴学民说。2016年北京启动既有住宅增设电梯试点以来,丰台区张仪村丰仪家园已加装43部,成功破解老旧小区加装电梯业主意见不一的“老大难”问题。谈及解决“法宝”,吴学民这样说。

谁在说?  
说了什么?

